

# PANORAMA

SEPTEMBRE 2020

**QUELLES TRANSFORMATIONS  
DANS LE SECTEUR BANCAIRE  
À L'ÈRE DE LA FINTECH ?**



# SOMMAIRE

Introduction	4
I. Du monopole bancaire à l'ère de la fintech	5
1. Le rôle historique des banques	5
2. Les directives européennes sur les services de paiement	5
3. La nouvelle réglementation du service de fourniture de crédit	8
4. L'avènement de l'ère de la Fintech	9
II. L'augmentation de l'intensité concurrentielle sous la menace des produits de substitutions	10
1. La concurrence directe des banques traditionnelles	10
2. L'instabilité du contexte réglementaire	11
3. L'importance des barrières à l'entrée du marché	11
4. La hausse du pouvoir de négociation des fournisseurs	11
5. La volatilité des clients	12
6. La menace croissante de produits de substitution	12
III. Comment les banques se transforment-elles pour préserver leurs parts de marché ?	13
1. Rendre la banque traditionnelle plus « Smart »	13
2. Rendre la banque traditionnelle plus mobile	15
3. Créer des entités spécialisés : l'apparition des banques en ligne	17
4. La banque du quotidien est-elle une banque d'avenir ?	19
IV. Quelles sont les propositions de valeur des nouveaux acteurs ?	21
1. La simplicité des néo banques	21
2. L'agrégation des comptes	26
3. Le paiement mobile	30
4. Une mise en perspective	33
Bibliographie	34



# INTRODUCTION

Au cours de ces 10 dernières années, le monde des activités bancaires a connu de **nombreux bouleversements**.

Alors que les banques avaient longtemps bénéficié d'un **monopole légal**, les directives de l'Union Européenne ont, au fil des ans, entrepris de **libéraliser** ces activités. Les banques se sont donc vues obligées de partager certains pans de leur cœur de métier comme les activités liées aux services de paiements.

D'autre part, cette libéralisation a eu pour conséquence une augmentation significative de l'**intensité concurrentielle** dans ce secteur.

Cette dernière s'est fait d'autant plus ressentir que les nouveaux acteurs ont réussi à mobiliser les **avancées technologiques** pour tenter de disrupter les activités bancaires.

De leur côté, les banques souffrent d'une **inertie** pesante. Elles pâtissent d'un système d'information historique vieillissant, et d'une difficulté à se réinventer. Ainsi, la négociation du virage technologique, dans ce contexte de libéralisation, est un enjeu de premier plan dans ce secteur en proie aux **nouveaux entrants**.

Dans le cadre de ce livre blanc, vous découvrirez les principales directives qui ont permis la transition **du monopole bancaire vers un marché ouvert**. Vous trouverez également une **analyse stratégique de** l'arène concurrentielle selon la méthode des 5 forces de M.Porter.

Enfin, nous vous proposons un **panorama des offres du marché** incluant une analyse des stratégies et technologies développées par les différents acteurs.



Comment le contexte réglementaire a-t-il été un catalyseur de transformation ?



Quelles sont les transformations entreprises par les banques traditionnelles ?



Quelles sont les forces concurrentielles qui s'exercent sur le marché bancaire ?



Quelles sont les propositions de valeur des nouveaux acteurs ?



Nos recommandations concernant les chantiers à entreprendre en 2021

# DU MONOPOLE BANCAIRE A L'ERE DE LA FINTECH

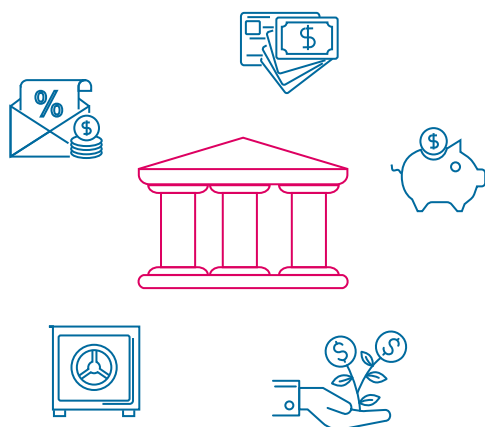
## 1. Le rôle historique des banques

La loi bancaire de 1984 statue que seuls les établissements financiers homologués et contrôlés sont aptes à :

- Collecter l'épargne publique ;
- Collecter les dépôts ;
- Proposer des crédits ;
- Gérer les comptes bancaires et livrets d'épargne ;
- Fournir des carnets des chèques et cartes bancaires.

Le Code monétaire et financier dispose ainsi à l'article L311-1 que « Les opérations de banque comprennent la réception de fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que la mise à la disposition de la clientèle ou la gestion de moyens de paiement. »

Cependant, sous l'influence du Parlement Européen, plusieurs activités, qui étaient auparavant monopolisées par les banques, ont connu une ouverture à la concurrence face à des établissements spécialisés.



## 2. Les directives européennes sur les services de paiement

### 2.1. DSP1

#### Établissement de paiement

C'est ainsi qu'en 2009, le législateur européen a libéralisé les services de paiement. En effet, la directive du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur dite « directive SEPA » pour Single European Payment Area a permis la création, aux côtés des établissements de crédit, des établissements de paiement dont l'activité spécifique est constituée par les services de paiement. Cette directive a été transposée par ordonnance, le 15 juillet 2009.

Cette dernière a donc eu pour conséquence une modification de la liste des opérations de banques, citées plus haut, qui comptera dès lors : « la réception de fonds du public, les opérations de crédit, ainsi que les services bancaires de paiement ».

Ces derniers doivent être distingués des services de paiement en règle générale. En effet, les services bancaires de paiement deviennent une sous-catégorie des services de paiement. Ces derniers peuvent donc désormais être assurés par les banques (en tant qu'établissements de crédit) ou par les établissements de paiement.

## Émission de monnaie électronique

Un autre point vient s'ajouter à cet état de fait : il s'agit de la montée en puissance des monnaies électroniques. La monnaie électronique a été définie par la Directive 2009/110/CE du Parlement européen comme : « une valeur monétaire qui est stockée sous une forme électronique, y compris magnétique, représentant une créance sur l'émetteur, qui est remise contre la remise de fonds aux fins d'opérations de paiement et qui est acceptée par une personne physique ou morale autre que l'émetteur de monnaie électronique »

Cette directive a été transposée en droit français par une loi du 28 janvier 2013 notamment aux articles L315-1 et suivant du code monétaire et financier. Cette dernière introduit donc une nouvelle forme de monnaie, qui peut être émise soit par les établissements de crédit, soit par les établissements de monnaie électronique.

Ce nouveau point vient donc, encore une fois, augmenter l'intensité de la concurrence sur le marché des activités bancaires.

## 2.2. DSP2

### Adoption

Le 25 novembre 2015, une nouvelle directive européenne a été adoptée sur les services de paiement dans le marché intérieur. Cette dernière est entrée en vigueur dans toute l'Union européenne le 13 janvier 2018. Mais certaines dispositions sont effectives seulement en 2019.

## Les nouveaux prestataires de services

Elle introduit, dans le paysage des activités bancaires, deux nouveaux types d'acteurs :

- Les prestataires de services d'information sur les comptes (PSIC)
- Les prestataires de services d'initiation de paiement (PSIP)

Les banques, quant à elles, sont qualifiées de prestataires de services de paiement (PSP) **gestionnaire de comptes**, contrairement aux autres tiers PSP comme les établissements de paiement. Ces nouveaux acteurs doivent impérativement bénéficier d'un agrément ou s'enregistrer auprès de l'Autorité de Contrôle prudentiel et de Résolution (ACPR).

### Partage des données

D'autre part, la directive DSP2 oblige les banques à **partager les données** des comptes bancaires de leurs clients avec les tiers prestataires de services de paiement (PSP tiers), en leur donnant accès au service de consultation de compte, d'émission de virement, etc... Ce point, en particulier, sonne l'avènement de l'**Open Data**.

Cette expression signifie à la fois l'ouverture des données à un public plus large, mais symbolise aussi un changement de paradigme. Désormais, les Datas sont vues comme des « **biens communs non rivaux** », tels que définis par Elinor Ostrom. C'est-à-dire que l'utilisation de ces données par les uns ne limite pas leur usage par les autres, et parfois même, va jusqu'à l'enrichir.

## Authentification forte

Enfin, la DSP2 impose l'authentification forte pour certaines opérations. C'est-à-dire la validation reposant sur, au moins, deux éléments d'authentification au lieu d'un seul. Ces opérations sont :

- L'accès au compte de paiement en ligne ;
- Une opération de paiement électronique (virement ou paiement par CB) ;
- Une action exécutée par un mode de communication à distance qui présente un risque élevé de fraude (par exemple enregistrer un nouveau bénéficiaire de virement sur son compte bancaire en ligne).

D'après l'article L133-4 du code monétaire et financier, les deux éléments d'authentification doivent appartenir à deux catégories différentes de facteurs d'authentification parmi les trois catégories suivantes :

- « Connaissance » (quelque chose que seul l'utilisateur connaît) : un mot de passe, un code PIN, une information personnelle... ;
- « Possession » (quelque chose que seul l'utilisateur possède) : un ordinateur, un téléphone, un porte-clés ou un bracelet connecté... ;
- « Inhérence » (quelque chose que l'utilisateur est) c'est-à-dire une caractéristique biométrique : une empreinte digitale, une reconnaissance faciale, rétinienne ou vocale...

## Déroghations

Cependant, un certain nombre de dérogations à ce principe sont énumérées par la directive, lorsqu'il s'agit d'opérations non risquées comme :

- La consultation par le client du solde de son compte bancaire, sous réserve d'un premier accès validé par une authentification forte, renouvelée tous les 90 jours ;
- Le paiement aux automates de transport et de parking
- Les virements entre les comptes détenus par une même personne et ouverts auprès de la même banque ;
- Les paiements récurrents de même montant en faveur d'un même bénéficiaire (par exemple : loyer, abonnement...).
- Les paiements en faveur d'un bénéficiaire préalablement enregistré avec l'authentification forte.
- Le paiement de faible montant, sans contact ou à distance



### 3. La nouvelle réglementation du service de fourniture de crédit

#### 3.1. Société de financement

Sous l'impulsion du parlement européen, l'ordonnance du 27 juin 2013 permet la création de sociétés de financements. Ces dernières « sont des personnes morales - autres que des établissements de crédit - qui effectuent, à titre de profession habituelle et pour leur propre compte, des opérations de crédit dans les conditions et limites définies par leur agrément ». Elles viennent ainsi concurrencer les établissements de crédit sur leur cœur de métier, et fragiliser un peu plus les vestiges du monopole bancaire sur la fourniture des crédits.

Ces nouveaux acteurs sont autorisés à

- Fournir des services de paiement ;
- Émettre de la monnaie électronique ;
- Fournir des services d'investissement.

Ainsi, la seule différence notable concerne leur incapacité à recevoir des dépôts.

Cependant, sauf quelques dispositions particulières, ce statut se révèle peu avantageux, car majoritairement soumis aux mêmes dispositions légales que les établissements de crédit.

#### 3.2. Intermédiaire en financement participatif

Le financement participatif ou Crowdfunding a été introduit par l'article L. 511-6 du CMF suite à l'ordonnance n°2014-559 du 30 mai 2014. Il permet aux personnes physiques, agissant à des fins non professionnelles ou commerciales, de prêter des fonds en vue de financer des projets créatifs ou entrepreneuriaux.

Le financement participatif est soumis au respect de plusieurs conditions, on peut citer notamment le fait que :

- Le prêt est limité à 1000 euros par investisseur et par projet lorsqu'il est effectué à titre onéreux et à 4.000 euros lorsqu'il est gratuit.
- La durée du prêt est limitée à sept ans
- Le montant total qui peut être emprunté par un porteur de projet ne peut excéder 1.000.000 d'euros
- Le prêt est subordonné à l'intervention d'intermédiaires en financement participatif qui doivent être en mesure d'apprécier et de mesurer le risque de crédit pour sélectionner les projets proposés aux investisseurs.

Ces derniers sont, en général, à l'origine de la plateforme de mise en relation, qui doit être déclarée à l'ORIAS. La plateforme est, par ailleurs, placée sous le contrôle de l'ACPR.

## 4.L'avènement de l'ère de la Fintech

Dans le domaine d'activité stratégique de la gestion des paiements, les changements réglementaires ont permis la création de 6 nouveaux types d'acteurs :

- Les établissements de paiement (PSP) ;
- Les établissements de monnaie électronique (EME) ;
- Les prestataires de services d'information sur les comptes (PSIC) ;
- Les prestataires de services d'initiation de paiement (PSIP) ;
- Les sociétés de financement.

Pour concurrencer les banques, ces nouveaux acteurs ont eu massivement recours aux nouvelles technologies qui sont apparues ou se sont répandues, ces dix dernières années.

En effet, l'usage de ces innovations est largement différenciante et constitue l'un des facteurs clés de succès dans le secteur des activités bancaires. Ainsi, ces acteurs ont parfois disrupter les acteurs historiques. C'est pour cette raison que l'expression **FinTech** est apparue, car ces derniers allient Finance et Technologie.

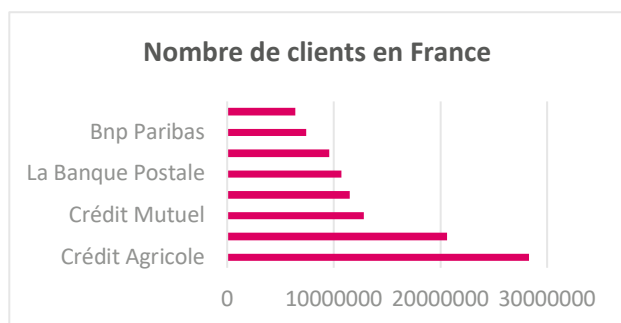
# L'AUGMENTATION DE L'INTENSITÉ CONCURRENTIELLE SOUS LA MENACE DES PRODUITS DE SUBSTITUTION

## 1. La concurrence directe des banques traditionnelles

En général, on définit cette intensité par rapport à certains éléments caractérisant la concurrence directe. On trouve parmi ces éléments :

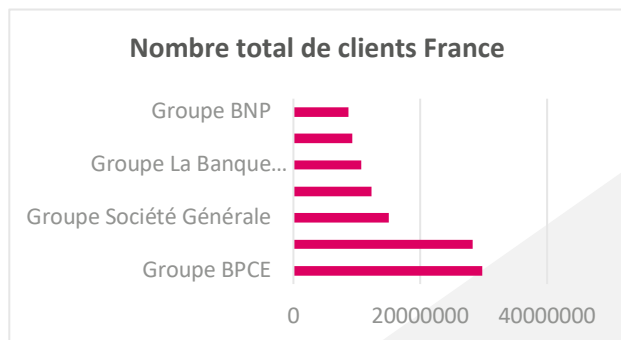
### 1.1. Le nombre d'acteurs présents et leurs parts de marché :

Si l'on considère le nombre de clients, en France, on trouve le classement suivant :



Graphique 1 : Clientèles des banques françaises

En revanche si on compare les groupes bancaires entre eux, ce classement change :



Graphique 2 : Clientèles des groupes bancaires français

Cette variable a, bien entendu, une forte conséquence sur le jeu concurrentiel. La multiplicité des offres et des acteurs accroît fortement la concurrence directe, avec une domination forte des acteurs ayant la plus forte part de marché.

### 1.2. L'importance des coûts fixes

Cette caractéristique entraîne une forte vulnérabilité en cas de ralentissement de l'activité. Ainsi, les entreprises seront plus enclines à réduire les prix pour conserver une activité permettant d'assurer la couverture des frais fixes.

S'agissant des banques, on peut donner l'exemple des frais liés aux bâtiments des agences, ou encore aux salaires des gestionnaires.

### 1.3. Des offres peu différenciées

Plus les offres des acteurs d'un marché sont similaires, et plus le facteur prix devient important. Ainsi, en l'absence de différenciation, la concurrence se concentre sur la baisse des prix, ce qui accroît l'intensité concurrentielle de manière forte.

Concernant les activités bancaires, même si certaines ont des caractéristiques différenciantes, par exemple les banques mutualistes, on constate une grande similitude dans les offres de services qui se concentrent autour des services clés comme l'offre de crédit et la mise à disposition de moyens de paiement.

#### 1.4. Des barrières à la sortie

Ce type de barrière est particulièrement important, car il pousse les acteurs à se défendre sur le marché, en les empêchant de sortir aisément de l'arène concurrentielle. Ainsi, les investissements considérables consentis par les banques constituent des barrières à la sortie, intensifiant, une fois de plus, la concurrence directe et la pression sur les prix.

Ainsi la concurrence directe est importante entre les établissements de crédit en place. De plus, comme nous l'avons vu plus haut, les offres des banques sont assez similaires. Ainsi, la technologie peut se révéler être une réponse adaptée pour tenter de se distinguer grâce à des services innovants.

## 2. L'instabilité du contexte réglementaire

Comme nous l'avons vu dans la première sous-partie, l'influence des pouvoirs publics, et en particulier de l'Union Européenne, est très impactante dans ce domaine d'activité. En effet, puisque ce marché est fortement réglementé et qu'il peut entraîner un équilibre ou au contraire un déséquilibre de l'économie, il est sujet à de multiples politiques macroéconomiques. Ainsi, les acteurs du secteur bancaire ne maîtrisent pas complètement l'avenir du marché, même s'ils tentent de l'orienter via des groupes d'intérêts (Lobbies).

## 3. L'importance des barrières à l'entrée du marché

Les nouveaux entrants sont des entreprises qui décideraient d'entrer sur le marché, et ainsi, de concurrencer les acteurs établis. On précise que nous considérons que ces nouveaux entrants seraient disposés à adopter la même structure juridique que les acteurs en place. Ainsi, dans le secteur des activités bancaires, seul un établissement de crédit pourrait être considéré comme nouvel entrant. A contrario, tout acteur bénéficiant d'un nouveau statut, ayant vu le jour suite aux diverses évolutions réglementaires, sera considéré comme proposant des produits de substitution.

Ainsi, on considère que les barrières à l'entrée sont considérables pour des acteurs qui souhaiteraient implanter de nouveaux établissements de crédit. En effet, cela implique des investissements importants et des autorisations d'exercices difficiles à obtenir. Il paraît donc difficile d'envisager une création de ce type d'établissement ex nihilo.

## 4. La hausse du pouvoir de négociation des fournisseurs

S'agissant des fournisseurs, on pourrait citer les entreprises qui gèrent les systèmes de paiement comme Visa ou MasterCard. Ces dernières sont implantées mondialement et peu nombreuses. Dès lors, on peut considérer qu'elles bénéficient d'un fort pouvoir de négociation avec les banques. De plus, elles peuvent maintenant bénéficier de partenariats avec les nouveaux acteurs du marché et, ainsi, court-circuiter le marché d'aval classique.

## 5. La volatilité des clients

Considérant la multitude des clients des banques, on peut estimer que le pouvoir de négociation de ces derniers est presque nul. En effet, le consommateur ne dispose que de peu de marge de manœuvre concernant les prestations proposées, qui prennent souvent la forme de contrats d'adhésion. Cependant, les couts de sortie sont de plus en plus faibles pour les clients dont le taux de fidélité est en baisse.

## 6. La menace croissante de produits de substitution

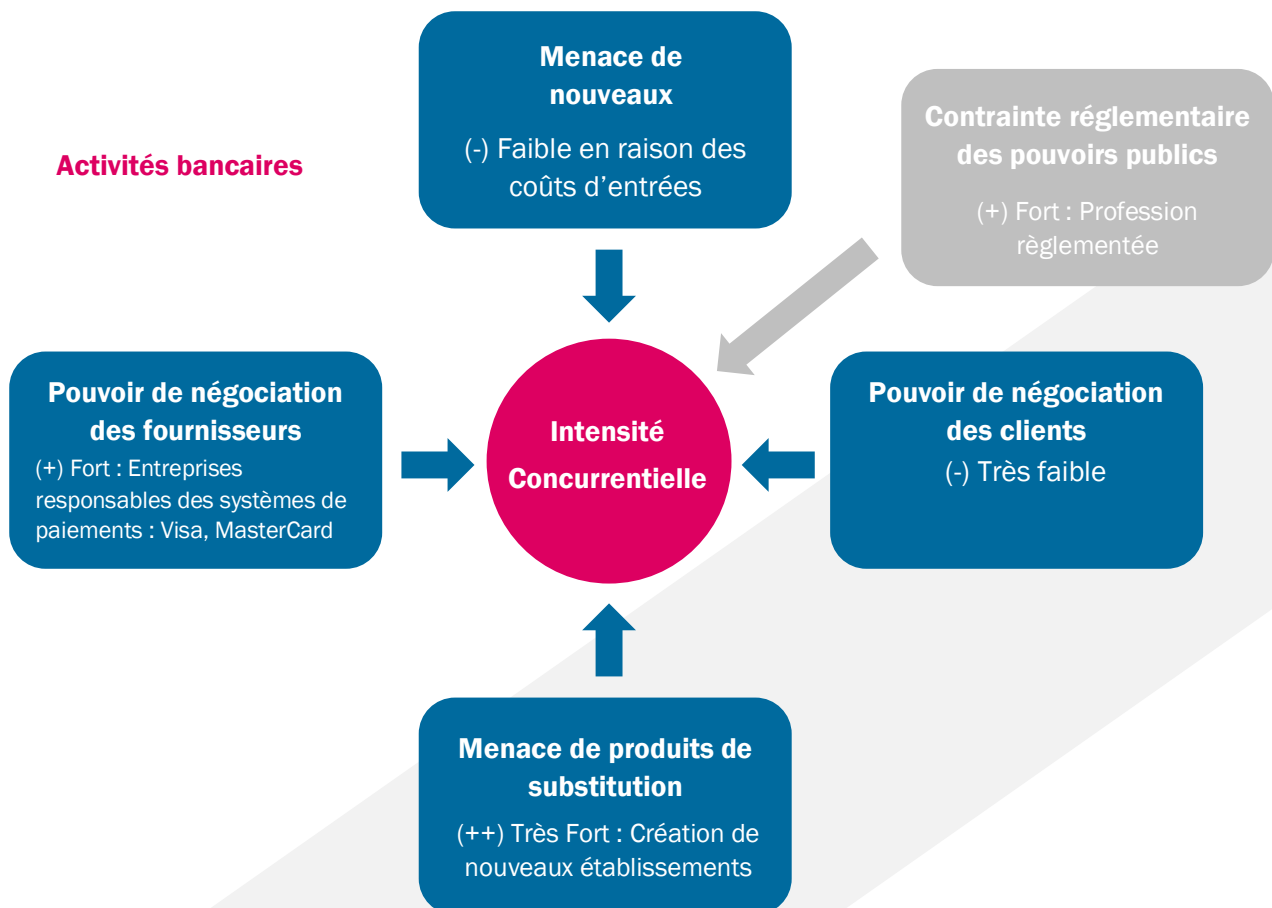
Conformément à ce que nous avons vu plus haut, des évolutions réglementaires ont fait naître un certain nombre de produits de substitution. On trouve des acteurs qui offrent des moyens de

paiement associés à des comptes des paiements, qui permettent de gérer les comptes de dépôts de plusieurs banques, ou encore qui offrent des possibilités de microcrédit.

On considère ici un second degré d'intensité concurrentielle issu de la concurrence indirecte. C'est-à-dire celle provenant d'établissement dont la structure juridique est différente et souvent plus souple que celle des établissements de crédit.

Cette nouvelle donnée vient donc bouleverser ce domaine d'activité stratégique qui voit naître de plus en plus de substituts potentiels, qui déséquilibrent l'ordre établi.

Là aussi, comme nous l'avons déjà relevé, le facteur technologique est crucial, car il sert de fer de lance à la majorité de ces nouveaux acteurs venu disrupter le monde de la banque.



# COMMENT LES BANQUES SE TRANSFORMENT-ELLES POUR PRÉSERVER LEURS PARTS DE MARCHE ?

Face à la menace de substitution par de nouveaux acteurs, la banque a entrepris de se transformer et de se moderniser. Nous distinguerons ici deux types d'approches concurrentielles visant à conserver ses parts de marché : l'approche **SmartBanque** et l'approche **Banque en ligne**. En réalité, bien souvent, ces approches se mêlent et les acteurs font feu de tout bois dans leur course technologique. Cependant, dans un objectif de clarté, nous avons préféré séquencer notre propos.

## 1. Rendre la banque traditionnelle plus « Smart »

### 1.1 Sémantique

Le terme SmartBank signifie Banque intelligente. Il sous-entend que la banque utilise des méthodes ingénieuses, pour assurer sa mission, grâce à l'emploi de nouvelles technologies, et en particulier celles qui relèvent de l'intelligence artificielle. Il en va de même pour les termes Smartphone, Smartcity...

### 1.2 Définition

L'approche SmartBank consiste à transformer des processus existant dans les banques historiques, par l'usage de technologies modernes. Ces transformations ont pour but d'augmenter la productivité et d'améliorer les services rendus aux utilisateurs. Il s'agit donc uniquement de devenir

plus performant. Les transformations ne sont donc pas structurelles. On cherche, par exemple, à faciliter le travail des conseillers, ou encore, à diffuser les informations aux clients plus rapidement. Souvent, ce reengineering se base sur des technologies telles que l'analyse sémantique, le RPA, et le machine learning.

### 1.3 Cas d'usages : Le conseiller augmenté

- La classification intelligente des courriels

Comme nous venons de le voir, l'un des objectifs de l'approche SmartBank est de libérer le banquier de certaines tâches pénibles, chronophages et à faible valeur ajoutée. On peut citer l'utilisation des techniques d'analyse de texte (**NLP**) pour classer les mails reçus par les conseillers. En effet, il s'agit d'un enjeu considérable pour ces derniers qui reçoivent un nombre très important de mails, chaque jour. Pour assister le banquier face à cette situation, le système est chargé de classer les mails par ordre de priorité et de les regrouper par thèmes. Cela évite au conseiller de devoir lire chacun des mails dans leur ordre d'apparition. Il peut, alors, répondre aux demandes les plus urgentes en premier, et traiter les autres dans un second temps. De plus, en traitant toutes les demandes du même type, en même temps, il évite de passer d'une tâche à une autre pour revenir sur la première. Cette solution a notamment été implémentée au **Crédit Mutuel**.

- Les réponses assistées par des robots

On peut ajouter à cela des modules de **RPA** qui préparent des réponses types en fonction du thème détecté. Par exemple, pour une demande d'opposition concernant certains paiements, un mail standard qui récapitule l'ensemble des pièces à transmettre par le titulaire du compte peut être préparé en reprenant les informations spécifiques (Nom, prénom, adresse...).

Cette technique de pré remplissage des documents vaut pour tout type de contrat ou de déclaration et peut permettre au conseiller de gagner en efficacité de façon significative.

Le système d'automatisation peut aussi interagir avec d'autres applications du SI, via des **API**, pour réaliser des tâches standards. Par exemple, après réception par mail d'une signature électronique d'un contrat d'ouverture de compte, le système peut interagir avec la base de données client afin de renseigner les informations requises pour ce nouveau titulaire de compte.

- Le Customer Churn

L'usage de l'intelligence artificielle peut aussi permettre d'améliorer la relation client ou d'en prévenir la dégradation. L'une des applications proposées par **Microsoft** est de prévoir la volonté d'un client de quitter sa banque. Ce phénomène de perte de la clientèle est appelé **Customer Churn**. En fait, le programme propose d'analyser la situation des clients qui ont précédemment quitté la banque, pour tenter de prédire les nouveaux départs et de cibler les clients concernés. L'algorithme cherche en fait une

corrélation entre les ex-clients, pour déterminer une fonction de généralisation. Il tentera ensuite d'appliquer ce modèle sur la population des clients actifs, pour en faire ressortir les clients dont la situation est la plus proche des critères relevés par la fonction de généralisation.

Ainsi, les conseillers sont en mesure de proposer des offres, pour éviter ce phénomène de perte d'affaires.

- La lutte contre la fraude

Un autre usage de l'IA pour assister le banquier est l'exemple de la détection des fraudes en temps réel. Étant donné la quantité incommensurable de transactions réalisées chaque jour, il paraît impensable de monitorer cette activité sans moyens technologiques. L'IA associée à une infrastructure de traitement des **Big Data** peut permettre de détecter des comportements anormaux. Par exemple, il est possible de relever l'exécution simultanée de deux transactions dans deux pays différents, à partir d'un même compte. Dès lors, le conseiller est en mesure de réagir plus rapidement, et de suivre la procédure adaptée.

## 2. Rendre la banque traditionnelle plus mobile

### 2.1 L'apparition révolutionnaire des applications mobiles

Le second point, qui a permis une transformation de la relation entre les clients et banque, est la création des applications mobiles spécifiques. Depuis plusieurs années maintenant, chaque banque a mis à disposition de ses clients, une application mobile permettant :

- De consulter ses soldes de comptes courants et d'épargne
- De communiquer avec son conseiller
- De réaliser des opérations telles que des virements
- Et parfois de modifier son plafond de paiement ou de localiser les agences les plus proches.

Il s'agissait d'une véritable révolution pour les utilisateurs qui ont obtenu un accès simple et rapide à des services qui étaient autrefois disponibles uniquement depuis un ordinateur, en agence ou par téléphone.

### 2.2 Le manque de renouvellement des fonctionnalités mobiles

Cependant, en 2020, ces applications paraissent limitées face aux possibilités offertes par la technologie. Par exemple, elles ne proposent pas :

- De faire opposition sur des paiements en quelques clics
- L'ouverture de comptes courants ou d'épargne via l'application
- Le paiement mobile
- La catégorisation des dépenses
- La prise de rendez-vous en self-service.

De plus, elles se contentent de présenter les informations dans de simples tableaux sans chercher à moderniser leurs écrans. Ainsi, selon un sondage réalisé en 2018 pour la Fédération Bancaire Française, moins d'un Français sur deux utilise l'application mobile de sa banque.



## Exemple de l'application LCL

L'application Mes comptes LCL a été élue meilleure application bancaire 2019 par le site meilleurbanque.com. Celle-ci présente 5 onglets principaux :

- Les comptes : qui permet de consulter les soldes et mouvements historiques et à venir sur les comptes courants et livrets.
- Conseiller : qui permet d'engager une discussion sécurisée avec son propre conseiller en agence.
- Mes actus : qui présente l'actualité de la banque et des offres ponctuelles.
- Plus : permettant d'imprimer un RIB ou encore de consulter ses documents.

La dernière version de l'application a intégré les fonctionnalités

- Face ID : permettant de se connecter à ses comptes par reconnaissance faciale
- Carte : qui informe sur le plafond et l'encours de carte bleue
- Crédit : qui signale l'avancement des demandes de crédits en cours.

Nous reviendrons plus loin sur la fonctionnalité « ajouter une banque ».



### 3. Créer des entités spécialisées : l'apparition des banques en ligne

#### 3.1 Présentation

##### Définition

La seconde approche des banques historiques, qui tentent de se digitaliser, est l'approche « banque en ligne ». Ainsi, les banques ont créé de nouvelles structures juridiques, portant un nom différent, pour abriter ces projets. Il s'agit, là aussi, d'établissements de crédit qui proposent une offre totalement dématérialisée, mais reposant sur une structure existante. Elles ne disposent pas d'agences physiques, mais uniquement d'une plateforme en ligne. Cependant, il est parfois possible d'utiliser des bornes de banques existantes pour déposer de l'argent sur un compte.

Par exemple, **BforBank** est une filiale du **Crédit Agricole**. Il en va de même pour **Hello Bank !** qui est une initiative du groupe **BNP**.

##### Stratégie

L'objectif stratégique de ces banques est de créer des objets véhiculant une autre image de marque, tout en se reposant sur une structure similaire. Ainsi, elles cherchent à séduire un public jeune ou en quête d'autonomie et qui désire créer et gérer son compte à distance.

Cette offre permet aussi de contrebalancer l'offensive des néo-banques que nous analyserons plus loin.

##### Support

Historiquement, les banques en ligne avaient été destinées à une utilisation via des ordinateurs fixes et portables. Les sites internet étaient donc adaptés à un format desktop. Cependant, elles ont rapidement adapté ces formats pour convenir aux tablettes et smartphones, et ont finalement opté pour des applications disponibles sur IOS et Android.

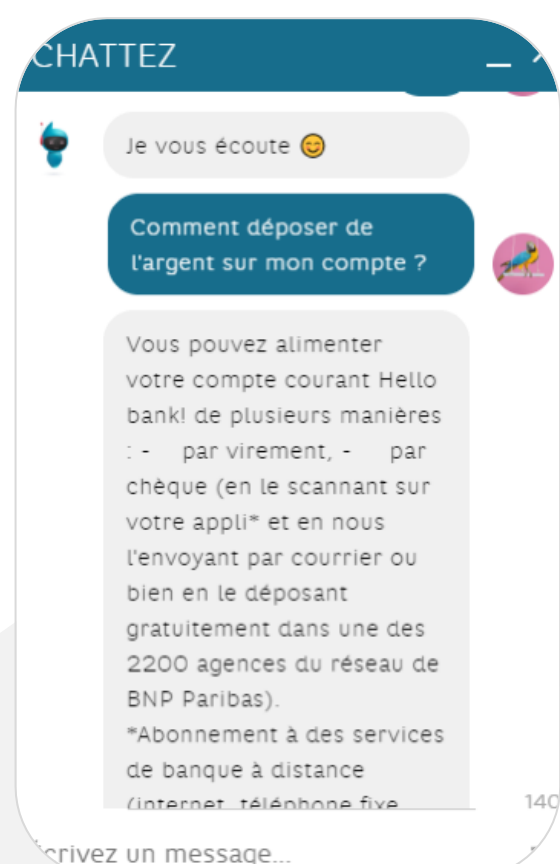
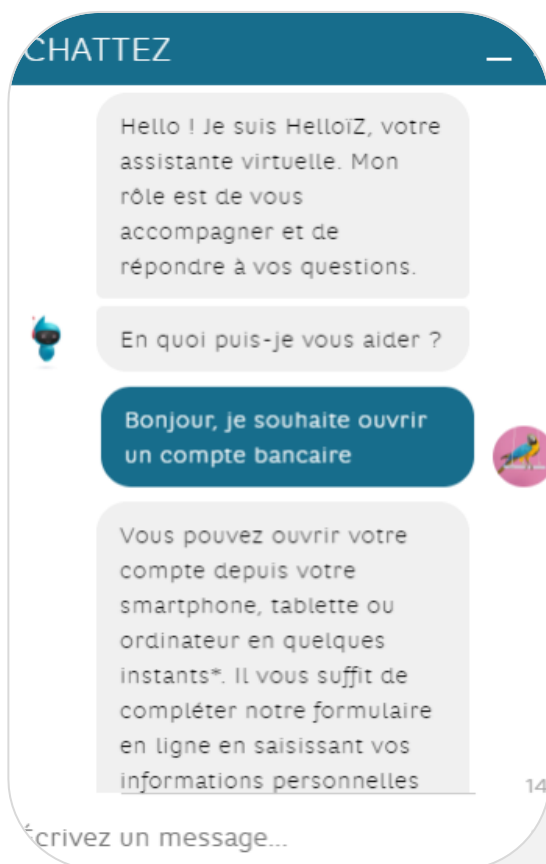
## Le cas Helloïz

En termes technologiques, les banques en ligne ont recours aux assistants conversationnels ou **Chatbot**. Ces conseillers virtuels, disponibles 24h/24 7j/7 sont programmés pour recueillir les besoins des clients et résoudre certaines problématiques.

Par exemple l'assistante virtuelle de HelloBank s'appelle Helloïz. Elle est capable

- De renseigner sur le distributeur le plus proche
- De fournir des informations bancaires
- Et d'informer sur sa capacité de paiement

Lorsque la question de l'utilisateur n'est pas correctement interprétée, on lui propose des reformulations à soumettre au programme. Il est aussi possible de demander de joindre un conseiller. Il est possible de converser avec Helloïz depuis le site internet ou l'application HelloBank, mais aussi depuis la messagerie Facebook ou encore la Google Home. Si, pour le moment, ces Chatbot tiennent plus du gadget, chaque conversation leur permet d'apprendre grâce à un algorithme de machine learning, et ainsi de progresser chaque jour. Les cas d'usages sont donc voués à se diversifier au cours des prochaines années.



## 4. La banque du quotidien est-elle une banque d'avenir ?

### 4.1. Offres

Concernant les offres proposées par les banques en ligne, il est possible d'accéder à une gamme complète d'opérations quotidiennes, rapidement et simplement. On peut donc aisément enregistrer des documents numériquement, obtenir une caution bancaire ou encore bénéficier d'envoi de chéquier gratuit.

Cependant, en termes d'offre de prêts, de produits d'épargne ou de bourses, les banques traditionnelles restent plus diversifiées.

Ainsi, l'approche banque en ligne répond plus à un besoin d'usage quotidien qu'à des demandes plus ponctuelles et diversifiées.

### 4.2. Tarifs

S'agissant des tarifs, ils sont jusqu'à 4 fois moins élevés pour la banque en ligne, comparativement à la banque classique. Cette différence s'explique notamment par le fait que les clients ne supportent pas les coûts d'agences et autres frais fixes. De plus, bien souvent, c'est le client qui gère lui-même son compte en remplissant les différentes démarches administratives nécessaires.

Ainsi, pour des services basiques tels que la simple détention d'un compte et d'une carte de paiement, les frais d'une banque s'élèveront en moyenne à 40 euros contre 0 euro pour certaines banques en ligne. En effet, elles sont nombreuses à proposer des services gratuits à l'ouverture du compte.

### 4.3. Qualité de service

#### ■ Self-Banking

La possibilité de réaliser un certain nombre d'opérations à distance est l'un des critères qui permettent de jauger la qualité du service. C'est le principal point qui distingue ces deux approches. L'ouverture de compte, par exemple, se fera toujours à distance dans une banque en ligne avec transmission des pièces nécessaires par la plateforme web et signature électronique du contrat. En revanche, dans une SmartBank, elle se fera en agence.

#### ■ Expérience utilisateur

Concernant les applications mobiles, celles des banques en ligne sont généralement plus usuelles. Par exemple, l'application **HelloBank** bénéficie d'une navigation simple et intuitive. De plus, elle permet certaines des opérations dont nous avons relevé l'absence du côté des applications SmartBank comme :

- L'opposition sur les cartes bancaires
- La modification des plafonds de cartes
- Le paiement mobile sans contact

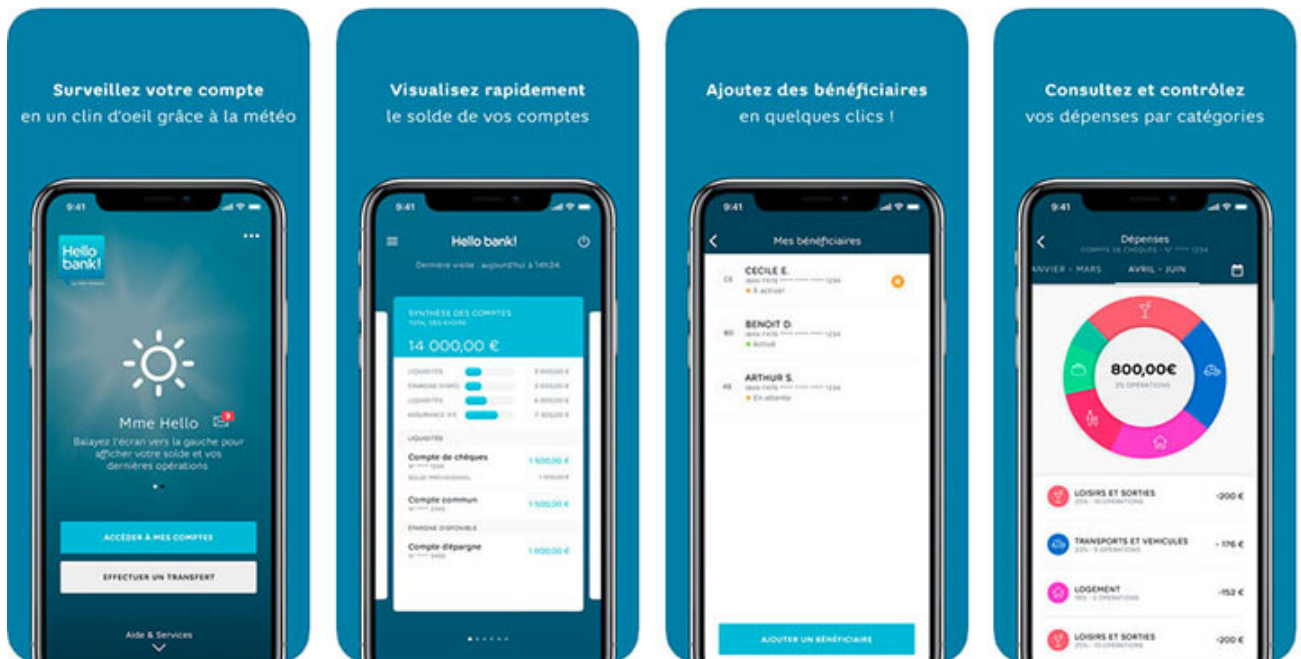
Cela paraît assez naturel puisqu'il s'agit d'un canal principal dans cette approche. La qualité de l'expérience utilisateur est donc particulièrement travaillée par la banque en ligne.

- Disponibilité

Grâce à la mutualisation du personnel, les banques en lignes offrent une plus grande disponibilité aux clients. Ainsi, elles proposent des horaires étendus de 8h à 22h en semaine et une permanence le samedi entre 9h et 20h. Les conseillers sont équipés pour des Visio conférences et joignables sur les réseaux sociaux. Cependant, contrairement aux SmartBank, les banques en ligne n'offrent généralement pas la possibilité d'avoir un conseiller personnel dédié.

#### 4.4. Perspectives

Si la banque en ligne paraît idéale au quotidien, ses limites se font rapidement ressentir dans le cadre de projets d'investissements ou de financements, par exemple. D'un autre côté, les banques traditionnelles n'offrent pas un confort suffisant pour séduire des clients jeunes ou en quête de rapidité et de simplicité.



# QUELLES SONT LES PROPOSITIONS DE VALEUR DES NOUVEAUX ACTEURS ?

Comme nous l'avons vu, en première partie, des évolutions réglementaires ont permis la création de nouveaux acteurs sur le marché. Ces derniers proposent des produits de substitution à certaines activités stratégiques des établissements de crédit. Nous avons alors relevé la création des statuts juridiques suivants :

- Les établissements de paiement (PSP)
- Les établissements de monnaie électronique (EME)
- Les prestataires de services d'information sur les comptes (PSIC)
- Les prestataires de services d'initiation de paiement (PSIP)
- Les sociétés de financement

Face à cette nomenclature, on retrouve un certain nombre de Fintech qui porte des titres plus attrayants. Nous analyserons ici le cas des

- Néobanques.
- Agrégateurs de compte
- Applications de paiement mobile
- Plateformes de financement participatif.

## 1. La simplicité des néo banques

### 1.1. Présentation

#### Définition

Le préfixe Néo renvoie au caractère nouveau de ce concept qui n'est, en fait, pas une banque, au sens d'établissement de crédit. Il s'agit généralement d'établissement de paiement. Dans ce type d'établissement, il est possible de verser ou retirer

de l'espèce sur un compte de paiement, de transférer des fonds ou encore de disposer d'un moyen de paiement, comme une carte bancaire.

Ces établissements sont soumis à des obligations de possession de fonds propres strictes, mais moins restrictives que les établissements de crédit.

#### Offre

Les néo-banques se concentrent sur la fourniture et la gestion d'un compte courant accompagnées d'un moyen de paiement. Elles ne proposent généralement pas de compte d'épargne ni de produit tel que des crédits et assurances. C'est donc le type d'établissement qui a l'offre la plus restreinte.

#### Tarifs

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, les néo-banques ne sont pas les moins coûteuses. En effet, les frais annuels moyens sont estimés à 76 euros en Europe, ce qui est bien plus élevé que la moyenne des banques en ligne. En revanche, ce type d'établissement est très compétitif lorsqu'on se trouve à l'étranger. Ainsi, la tendance s'inverse et les frais occasionnés par la gestion des transactions à l'étranger sont plus faibles pour les néo-banques que pour les banques en ligne.

## Support

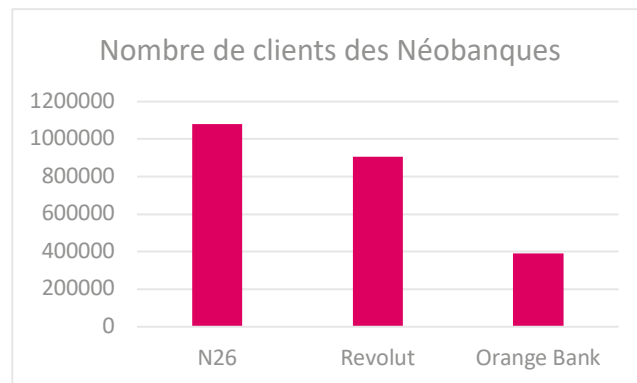
Les néo-banques sont aussi appelées banques mobiles, car elles ont directement été pensées dans un contexte technologique centré autour des smartphones. Ainsi, leurs applications mobiles sont considérées comme les plus simples et performantes. Elles jouissent d'une ergonomie et d'un design particulièrement adaptés à une utilisation sur mobile et tablette.

## Stratégie

La stratégie des néo-banques est proche de celle des banques en ligne, puisqu'elles cherchent à atteindre le même public. Cependant, les néo-banques ont l'avantage d'avoir pratiquement supprimé les barrières à l'entrée pour les clients. Les formalités administratives ont été réduites au minimum. L'entrée est sans engagement. Le temps d'ouverture de compte est proche de 10 min pour ces établissements. De plus, il faut seulement 1 jour pour voir sa demande validée et moins d'une semaine avant de recevoir sa carte de paiement.

## Acteurs

Le marché européen est dominé par la néo-banque allemande N26 qui compte plus de 1 million de clients. On trouve, à la seconde place, le Britannique Revolut, né en 2014 et qui compte près de 1 million de client. Enfin, c'est Orange Bank qui entre dans le top 3, à l'initiative de l'opérateur téléphonique français. Cette dernière dernière recrutait plus de 150 000 clients supplémentaires en 2019.



## 1.2. Le cas N26

### Présentation

La société N26 a été créée en 2013 à Berlin. Comme l'a expliqué à plusieurs reprises son fondateur, le but est de faire dans le monde de la banque ce que Spotify a apporté au monde de la musique et Uber à la mobilité. Il s'agit donc d'un projet de disruption de la banque. C'est-à-dire une innovation qui a pour but de créer une rupture sur un marché, en le transformant en profondeur. N26 a réussi à intégrer rapidement une quantité importante de clients, notamment grâce à son implantation en France. Le but étant de continuer avec les États unis, pour devenir un établissement international.

### Offre

N26 propose un choix entre 3 formules.

La première étant gratuite et sans engagements et ouvrant le droit à un compte de paiement associé à une carte sans avantages. L'offre premium prévoit une carte comportant de nombreux avantages et des retraits en devises gratuits.

L'un des points les plus importants de l'offre N26 est la possibilité de payer dans toutes les devises, gratuitement.

## Infrastructure

La société s'appuie sur une infrastructure capable de gérer les informations de paiement en temps réel. C'est-à-dire qu'à chaque paiement, le compte est interrogé instantanément pour autoriser ou refuser le paiement en fonction du solde du compte. Le type de carte associée est désigné par l'expression **carte online** ou carte à débit immédiat et à autorisation systématique. Cette architecture permet de gérer ses dépenses en temps réel via l'application N26.

## Comptes

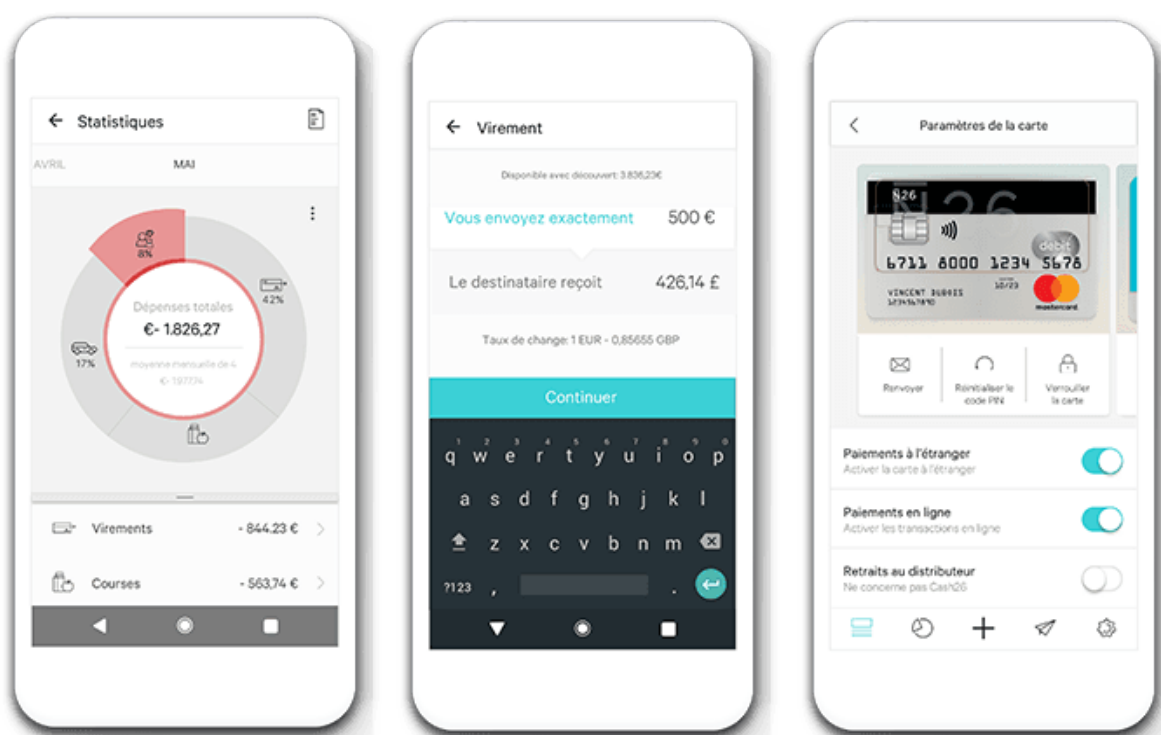
Les comptes ouverts sur l'application bénéficient d'un numéro d'identification IBAN européen. Cependant, il est possible de créer des sous-comptes (espaces) sur l'application. Ainsi, l'utilisateur peut aisément séparer les budgets destinés à différents objectifs et ainsi gérer plus facilement ses finances.

## Monney Beam

Cette fonctionnalité permet de virer instantanément de l'argent, sans avoir à inscrire l'IBAN du destinataire. Il suffit de le sélectionner dans ses contacts et l'argent est directement transféré sur son compte. Si ce dernier ne possède pas de compte N26 équipé de Monney Beam, il recevra un message lui permettant d'inscrire ses coordonnées bancaires pour recevoir le virement.

## Control Center

Cet onglet de l'application N26 permet de bloquer ou débloquer sa carte bleue à tout moment et de façon instantanée. Il est même possible de choisir un blocage des paiements sur internet uniquement ou encore les paiements effectués à l'étranger. Toutes ces actions s'effectuent sans assistance, uniquement en interagissant avec l'application mobile.





## Le cas Orange Bank

### Présentation

Orange Bank a vu le jour suite à un accord entre l'opérateur téléphonique Orange et la société d'assurance Groupama. En fait, la société Groupama banque, filiale du groupe, est devenue Orange Bank, suite à l'entrée dans le capital du spécialiste des télécoms. Le lancement a eu lieu en Novembre 2017 avec pour objectif d'atteindre 2 millions de clients à l'horizon 2025.

### Statut hybride

L'une des spécificités d'Orange Bank réside dans son statut hybride. En effet, celle-ci possède un statut d'établissement de crédit, alors même qu'elle a été lancée à l'initiative d'un opérateur téléphonique au format mobile. C'est une grande première qu'un acteur extérieur vienne concurrencer de façon directe le marché bancaire. Il s'agit donc d'un véritable cas de nouvel entrant, et non pas d'une proposition d'un produit de substitution.

Une autre particularité d'Orange Bank est la possibilité d'avoir un contact avec un conseiller dans l'une des boutiques du réseau Orange.

### Offre

Dès son lancement, Orange Bank a surpris les consommateurs en proposant une offre bien plus diversifiée que ses concurrents. En réalité, cette offre découle naturellement de son statut juridique, plus large.

Pour s'aligner sur les néo-banques classiques, Orange Bank a proposé une offre adhérente comprenant une prime de Bienvenue de 80 euros et jusqu'à 120 euros pour les clients Orange. Cette pratique symbolise parfaitement l'état de l'intensité concurrentielle sur le marché des activités bancaires.

Cette offre propose une carte Visa gratuite avec possibilité de retraits, virements et prélèvements. Orange ne facture pas de frais de tenue de compte, sauf opérations spécifiques et prélève seulement 2% du montant des retraits en devises.

On peut aussi souscrire un Livret Orange Bank, qui rémunère à hauteur de 0.5% par an (ce qui représente plus que le taux actuel du Livret A).

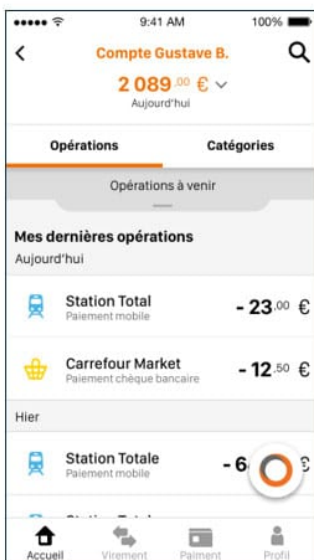
Enfin, Orange Bank propose une offre de prêt modulable et instantané avec un taux d'intérêt de 0,95%. Il est donc possible de réduire ou d'augmenter le montant total du prêt et de recevoir les fonds instantanément sur son compte bancaire.

## Technologie

Orange Bank a aussi opté pour un Chatbot, surnommé Djingo, comme interface pour la relation client. Il repose sur une technologie d'IBM. Il s'agit du fameux Watson, le programme d'intelligence artificielle développé par la firme américaine. Il avait déjà été adopté par le Crédit Mutuel pour la modique somme de 40 millions d'euros sur 5 ans. IBM Watson repose sur de nombreux concepts que nous avons décrits plus haut ; le Big Data, le Machine Learning, le NLP et le Deep learning. Watson est généralement utilisé via une API, qui met à disposition des développeurs les capacités du programme. Enfin, la société offre à ses clients une plateforme de Visualisation des données Watson Analytics.

## Application

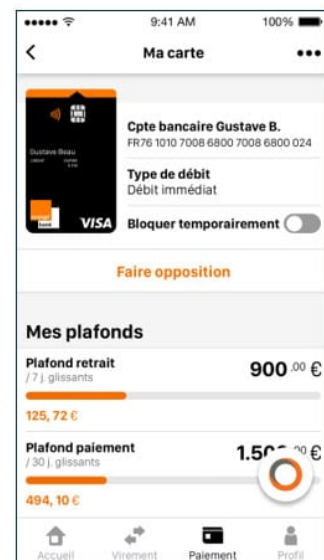
S'agissant de l'application, plusieurs problématiques ont été relevées par les utilisateurs. D'une part, elle ne permet pas de visualiser simplement le solde du compte. Ainsi, il est nécessaire de naviguer à travers 3 écrans pour réussir à obtenir cette information. Cela ne correspond pas aux objectifs de facilité d'utilisation d'une application mobile. De plus, de nombreux clients ont relevé des temps de latence importants, notamment à l'ouverture de l'application. Ce manque de performance est un véritable enjeu pour une néo-banque, qui se veut rapide et fluide. En revanche, on relève que le site en ligne ne pose pas ce type de problème. Il bénéficie d'un design simple qui permet d'accéder aux informations en un ou deux clics. Les pages s'ouvrent aisément.



Visualisez la situation de votre compte en temps réel



Vos paiements sont classés en catégories



Gérez la sécurité de votre compte sur l'application

## 2. L'agrégation des comptes

### 2.1. Présentation

L'agrégateur de compte est un type d'applications qui a vu le jour, suite aux évolutions réglementaires que nous avons décrites. Il s'agit en fait d'un service, proposé par un prestataire, d'informations sur les comptes bancaires. En effet, suite à la multiplication des établissements proposant des comptes de paiement et de dépôt, il est de plus en plus fréquent de posséder des comptes dans plusieurs sociétés. Un nouveau besoin est donc apparu : celui de consolider les informations provenant des différents établissements. Mais ce besoin n'aurait pas trouvé de solution sans la politique d'Open Data qui a été entrepris par l'Union Européenne. Ainsi, l'ouverture aux Fintechs des données bancaires leur permet de les agréger et de les mettre à disposition des clients. De plus, le contexte technologique a aussi permis de traiter ces informations pour apporter de la valeur ajoutée aux utilisateurs.

### 2.2. Fonctionnalités classiques

Les agrégateurs de comptes proposent généralement :

- De catégoriser les dépenses

Ainsi, l'application répartit les transactions en plusieurs catégories (logement, alimentation, téléphone...). Cette fonctionnalité permet au client d'avoir une meilleure vue sur sa répartition du budget. Ces données sont généralement présentées dans des diagrammes circulaires offrant une vue sur les proportions de chaque type de dépenses.

- De calculer des soldes prévisionnels

Il s'agit, pour l'utilisateur, d'avoir une vue fin de mois, à n'importe quel moment et ainsi d'éviter de se retrouver en situation de déficit temporaire.

- De visualiser les données dans des graphiques spécifiques

On pourra, par exemple, suivre l'évolution de son épargne et s'apercevoir de certaines tendances comme une récurrence annuelle à prélever dans ses livrets.





### 2.3. Nouvelles fonctionnalités

Ces agrégateurs se veulent être de véritables gestionnaires de compte (Personal Finance Manager). Pour cela, ils proposent des recommandations sur mesure aux utilisateurs. Ils sont capables d'avertir l'utilisateur s'il faut changer d'assureur ou encore de fournisseur d'électricité pour réduire le budget global. Certains vont même jusqu'à proposer des offres de partenaires.

Enfin, ces derniers offrent la possibilité de réaliser des virements. En effet, grâce au statut d'initiateur de paiement, ils peuvent envoyer un ordre à

l'établissement responsable du compte, pour initier une transaction.

### 2.4. Stratégie

D'un point de vue stratégique, ces nouveaux acteurs organisent la désintermédiation bancaire. En bénéficiant d'une grande proximité avec le consommateur, ils se placent au centre du système et diminuent la visibilité des banques. Aussi, ils jouissent directement des possibilités de monétisation du contact avec les utilisateurs, en diffusant de la publicité et en proposant des offres adaptées.

## Le cas Bankin

### Présentation

Bankin a été créé en 2011 par un jeune français. L'entreprise compte aujourd'hui plus de 50 employés, 3,4 millions de clients et 350 banques compatibles dans 4 pays. Il s'agit d'une véritable success-story, une **licorne** ! Cet agrégateur de compte n'est, ni plus ni moins, que le leader de ce marché. Il est suivi par la société Linxo, française, elle aussi.

### Offre

Bankin propose les services que nous avons présentés plus haut.

Elle met aussi en relation les clients avec de véritables Coach chargés de conseiller les clients, pour leur permettre de réaliser des économies.

D'autre part, elle possède une fonction permettant d'enregistrer l'historique des transactions.

De plus, elle propose des alertes personnalisées pour prévenir les clients en cas de découvert ou de dépassement d'un seuil paramétrable.

Enfin, la plupart des fonctionnalités sont gratuites. Cependant, il est possible de souscrire un abonnement premium sans publicité et ouvrant droit à d'autres avantages pour 4,99 euros par mois.

### Technologie

Les informations bancaires sont récupérées via les **API** des banques.

La fonctionnalité de catégorisation des dépenses repose sur un algorithme **intelligent**, qui permet d'automatiser le classement. Il en va de même des conseils automatiques qui sont proposés aux vues d'une analyse de la situation du client.

Enfin, la société a développé sa propre API

### Application

La simplicité d'utilisation de l'application semble faire l'unanimité. Elle possède 5 onglets principaux :

- **Comptes** : Qui présente une vue agrégée des comptes courants et épargnes détenus dans les différents établissements. On peut naviguer depuis cet écran à travers le détail de chaque dépense.
- **Analyse** : Qui affiche un graphique de catégorisation des dépenses et des recettes. Cette classification est faite automatiquement, mais l'utilisateur a la possibilité de sélectionner une dépense et de la changer de catégorie.

- **Virements** : Cet onglet propose de réaliser un virement à partir de n'importe lequel de ses comptes et vers l'un de ses bénéficiaires (enregistré auprès de chaque banque) ou l'un de ses comptes personnels. Pour le moment, il n'est pas possible d'ajouter un bénéficiaire directement via l'application Bankin.
- **Activités** : Cet écran indique les dernières opérations passées. Il propose aussi de prendre contact avec un coach et informe sur les nouveautés liées à l'application.
- **Menu** : Ce bouton ouvre un menu déroulant, qui propose notamment de fixer son budget par type de dépenses, de suivre son épargne, ou d'exporter ses données. Cependant, certaines de ces fonctionnalités sont réservées aux abonnés



### 3. Le paiement mobile

Une autre innovation du monde de la monétique est apparue ces dernières années : il s'agit du paiement mobile. Cependant, cette fois-ci, les startups de la Fintech ne sont pas les seules à s'y être intéressées. Sur ce marché on trouve deux activités assez distinctes et réparties entre les Fintech et les GAFAM. Il s'agit, respectivement, du paiement entre particuliers et du paiement chez les commerçants.

#### 3.1. Le paiement entre particuliers

##### Définition

Le paiement ou remboursement mobile entre particuliers consiste à opérer un transfert de fonds, avec pour seul device un téléphone mobile équipé d'une application. En général, l'application enregistre au préalable les informations liées à la carte bancaire de l'utilisateur pour débiter les fonds. Puis, les paiements sont réalisés sur la base des numéros de téléphone du destinataire et non pas par le biais d'un IBAN. Ainsi, on peut utiliser sa liste de contacts téléphoniques pour réaliser un virement.

##### Le cas Lydia

##### Présentation

Lydia Solutions est une start-up française qui a ouvert le marché du paiement mobile entre particuliers en 2013. Lydia est aujourd'hui implantée dans 5 pays européens et compte plus de 2 millions de clients.

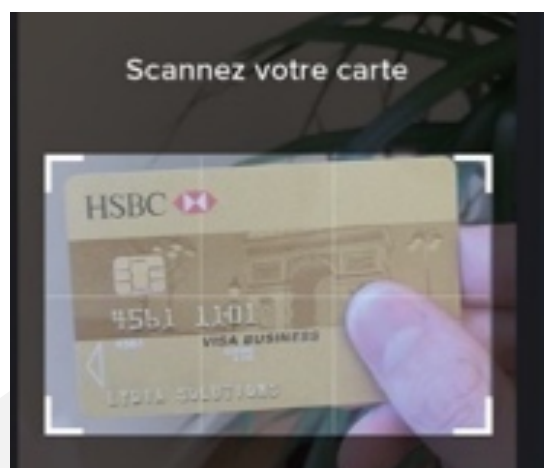
##### Offre

Elle proposait initialement, exclusivement, le remboursement entre particuliers, gratuitement. L'argent est reçu sur un compte Lydia et peut être versé sur un compte bancaire. Cependant, en l'absence d'abonnement, ce versement est limité à un montant de 1000 euros, sauf pour les moins de 25 ans. A présent, il est aussi possible de payer chez des commerçants partenaires, ou encore de souscrire des prêts instantanés à faibles montants.

##### Technologie

L'application repose sur plusieurs briques technologiques dont notamment :

- Un programme de reconnaissance photo intelligent : Il permet d'identifier le numéro d'identification de la carte bancaire. Cela évite de devoir l'inscrire manuellement.



- Un générateur de QR code : Ce code-barre à deux dimensions peut être scanné par un ami ou un commerçant pour déclencher le paiement paramétré.



## Application

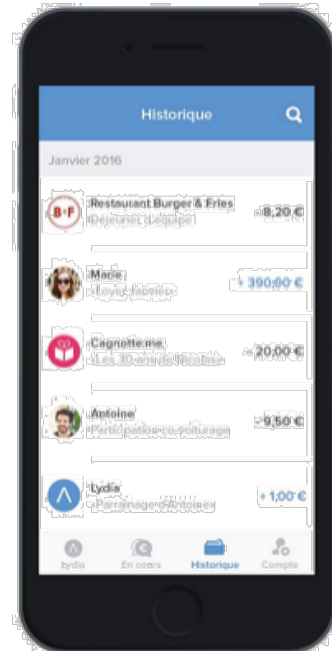
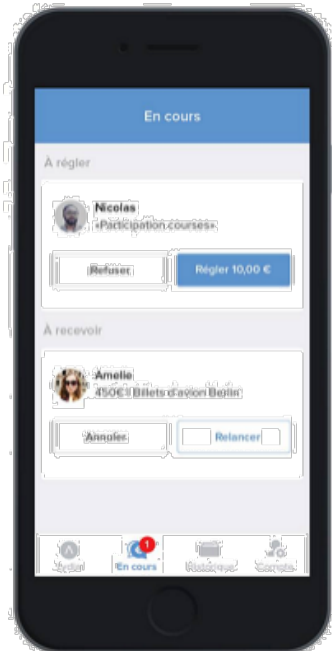
L'application Lydia bénéficie d'un temps d'inscription égal à environ 2 minutes. Elle jouit aussi d'un design simple et épuré avec ces 4 onglets :

**Lydia** : Écran paiement qui permet de renseigner le montant à transférer

**Historique** : Fil des paiements reçus et envoyés.

**En cours** : Présentant le solde du compte Lydia de l'utilisateur

**Compte** : Qui sert à paramétrer les cartes de crédit et le profil





## 3.2. Le paiement chez les commerçants

### Définition

Il s'agit d'un règlement entre un consommateur et un commerçant qui implique une application mobile et, parfois, un terminal de paiement classique. Ce secteur est dominé par les GAFAM, avec pour leader Google Pay et Apple Pay

### Le cas Apple Pay

#### Présentation

Apple Pay est un service de paiement, via un device de la marque (Iphone ou Apple Watch), chez les commerçants. Le projet a été lancé en 2014 aux États unis et est arrivé en France en Juillet 2016.

Il suffit d'enregistrer sa carte de paiement, puis il est possible de régler en posant son mobile sur le terminal de paiement du commerçant.

Pour réaliser les paiements mobiles, Apple s'appuie sur la même technologie que celle utilisée dans le cadre du paiement sans contact des cartes bleues. Il s'agit de la technologie **NFC** pour Near Field Communication ou encore Communication en Champ Proche. Cette dernière permet l'échange d'informations, via des ondes à haute fréquence (13,56 MHz), entre deux terminaux séparés dans un rayon de 10 cm. Il s'agit d'une extension de la technologie RFID (Radio Fréquence d'Identification).

Ainsi, les nouveaux smartphones sont équipés d'une carte à puce, capable d'être lue par le terminal de paiement en mode **émulation**, pour

déclencher le paiement. C'est-à-dire que le mobile est passif, il stocke simplement les informations nécessaires au paiement.



#### Sécurité

Pour éviter tout acte malveillant, Apple pay utilise la technique de **Tokenization**, aussi appelée méthode de **segmentation**.

En fait, le mobile crée, à chaque paiement, un numéro jetable, identifiable par le terminal, et permettant de déclencher le paiement. C'est ce qu'on appelle un Token (Jeton). Ainsi, si on intercepte la communication entre les terminaux, on ne peut obtenir qu'un seul jeton, et pas une capacité de paiement illimitée.

De ce point de vue, l'application est donc plus sécurisée que la carte bleue sans contact classique.

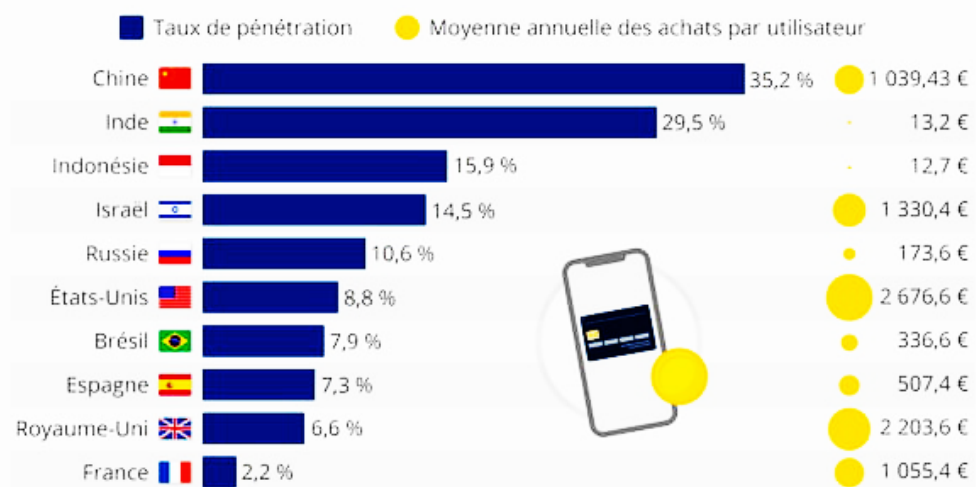
## Utilisation

D'après une étude réalisée par Statista pour le compte du JDN, le taux de pénétration de ce type de paiement en France est assez faible. En effet, il serait utilisé seulement dans 2,2% des cas face à 8,8% aux États unis et jusqu'à plus d'un cas sur 3 en Chine.

Cette étude montre, de plus, que le panier moyen de paiements mobiles en France est supérieur à 1000 euros. On rappelle que, contrairement au paiement par carte sans contact, le paiement mobile n'est pas plafonné à quelques dizaines d'euros.

### Le paiement mobile reste très marginal en France

Taux de pénétration du paiement mobile dans les pays sélectionnés en 2019 \*



\* Chiffres prévisionnels. Ils incluent les transactions réalisées via les terminaux de paiement mPOS et les portefeuilles mobiles (e-wallet).  
Conversion en date du 7 mai 2019 : 1 EUR = 1,1186 USD.



@Statista FR

Source : Statista Digital Market Outlook

JDN statista

## 4. Une mise en perspective

Dans ce document, nous avons décrit différentes technologies que nous avons associées à certains acteurs en particulier. Cependant, la réalité est bien plus complexe. En effet, sur ce type de marché, où l'intensité concurrentielle est élevée, il n'est pas rare de voir apparaître une tendance à l'uniformisation. Ainsi, les acteurs mettent en place les technologies proposées par leurs concurrents. On trouvera alors des assistants conversationnels chez différents acteurs bancaires. L'application LCL a, par exemple, intégré une fonctionnalité permettant de visualiser les comptes détenus dans d'autres banques, comme les agrégateurs. Et d'autres banques tentent d'implémenter la catégorisation automatique des dépenses.

Cette tendance à l'uniformisation vaut aussi pour les offres. Ainsi, certaines néo-banques ont une offre bien plus riche que la simple mise à disposition de moyens de paiement, et les tarifs semblent converger de plus en plus.

Cependant, à ce stade, il existe, tout de même des différences non négligeables, qui sont une manne pour les comparateurs de banques et autres pseudo banques.



## BIBLIOGRAPHIE

- Alain Benssoussan, B. A. (2018, 27 juillet). PSD2. Récupéré le 1 août, 2019, de <https://www.alain-benssoussan.com/avocats/directive-psd2-open-banking/2018/07/27/>.
- Apple Pay : Comment ça marche ? Est-ce fiable ? (2017, 24 janvier). Récupéré le 23 août, 2019, de <https://www.capitaine-banque.com/actualite-banque/apple-pay/>
- Bankin' : Gérer votre argent devient simple. (s.d.). Récupéré le 27 août, 2019, de <https://bankin.com/index.html>
- Banque en ligne ou banque traditionnelle ? (2019, 13 juin). Récupéré le 23 août, 2019, de <https://www.cafedelabourse.com/dossiers/article/faut-il-preferer-une-banque-en-ligne-a-une-banque-traditionnelle>
- Détective Banque, B. D. (2019, 18 février). Différence entre néo banque et banque en ligne : ce qu'il faut savoir ! Récupéré le 19 août, 2019, de <http://www.detective-banque.fr/quelle-est-la-difference-entre-neo-banque-et-banque-en-ligne/>
- Hello Bank Avis : Test Complet de la banque en ligne, Coup de coeur 2019. (s.d.). Récupéré le 22 août, 2019, de <https://www.banquesenligne.org/notre-avis-hello-bank/>.
- Journaldunet, J. D. N. (s.d.). dsp2-un-an-apres-banques-1-agregateurs-0. Récupéré le 5 août, 2019, de <https://www.journaldunet.com/economie/finance/1420719-dsp2-un-an-apres-banques-1-agregateurs-0/++++>
- Justine Gay, G. J. (2016, 12 décembre). Banque mobile : 11 fonctionnalités que plus de banques devraient offrir. Récupéré le 17 août, 2019, de <https://www.journaldunet.com/patrimoine/finances-personnelles/1189554-banque-mobile-11-fonctionnalites-que-plus-de-banques-devraient-offrir/>
- Le paiement par téléphone. (2013, 30 septembre). Récupéré le 12 août, 2019, de <https://www.commentcamarche.net/faq/37766-le-paiement-par-telephone>
- Linxo, Bankin, Budgea : que choisir ? Test et avis. (s.d.). Récupéré le 16 août, 2019, de <https://selectra.info/finance/guides/compte-bancaire/comparatif-agregateurs>
- Lydia - Comment ça marche. (s.d.). Récupéré le 18 août, 2019, de <https://lydia-app.com/fr/about/lydia.html>
- MasterCard de Number26 : 6 fonctions géniales ! (2016, 21 octobre). Récupéré le 20 août, 2019, de <https://www.deutscheskonto.org/fr/number26/mastercard/>
- N26 : carte, compte, contact, avis. (s.d.). Récupéré le 22 août, 2019, de <https://selectra.info/finance/banques/n26>
- Open Banking : une opportunité à saisir pour les acteurs du crédit. (2019, 15 avril). Récupéré le 29 août, 2019, de <https://weave.eu/open-banking-une-opportunit-e-a-saisir-pour-les-acteurs-du-credit/>
- Orange Bank : notre avis sur la banque mobile. (2019, 10 avril). Récupéré le 17 août, 2019, de <https://www.jepargneenligne.com/robo-advisor/orange-bank-notre-avis-sur-la-banque-mobile/>
- Qu'est-ce qu'un initiateur de paiements bancaires (novembre). Récupéré le 10 août, 2019, de <https://www.abe-infoservice.fr/evenement/quest-ce-quun-initiateur-de-paiement-et-un-agregateur-de-comptes-bancaires>

51, rue François 1er - 75008 Paris

*Paris - Lille - Lyon - Nantes - Londres - Bruxelles*

01 44 43 01 00

contact@mc2i.fr

[www.mc2i.fr](http://www.mc2i.fr)